Herzlich Willkommen

Auftaktmeeting
„Beratung und Betreuung zur Professionalisierung der Betriebe ausbauen “

Erfurt, 21.03.2023

Agenda

1. Kurze Vorstellung der Teilnehmer
2. „Abholen“ – Umsetzung der TST 2025
3. Ziele für die heutige Runde – Aufgaben des Teams - gemeinsames Erarbeiten
4. Nächste Schritte/organisatorische Festlegungen

Die Umsetzer

M15: Beratung und Betreuung zur Professionalisierung der Betriebe ausbauen

Kurze Vorstellung der Umsetzer

Inge Pache/Daniela Anschütz-Thoms	
i.V. Dr. Anja Erdmann	TMWWDG, Referat 24 Tourismus und Gastgewerbe
Dirk Ellinger	DEHOGA
Ricarda Wolff	IHK Südthüringen
Kathrin Pabst	LEG Thüringen, Tourismus & Hotelprojekte
Nancy Hampel	Saale-Unstrut-Tourismus GmbH
Stephanie Meinecke	Röhn GmbH
Bernhard Widmann	TTG, Abteilungsleiter Innovation & Qualität

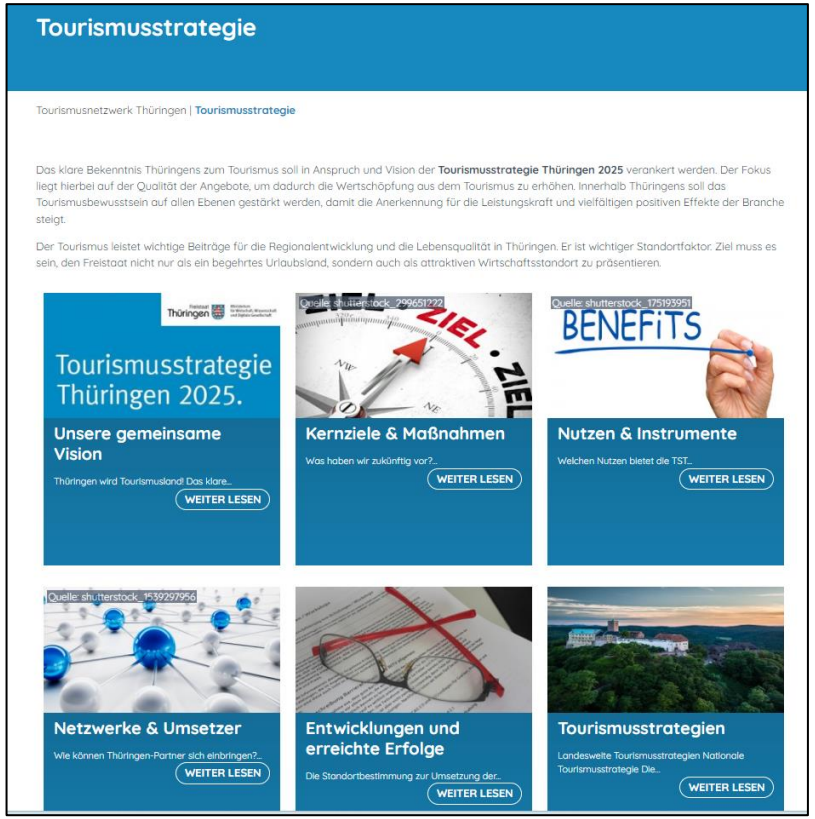
Wer setzt sich den „Hut“ auf?

Umsetzungsmanagement agiert als Impulsgeber, Koordinator, Vernetzer, Controller, Kommunikator, Reportender

Rückblick & Abholen – Status Umsetzung TST 2025

TST 2025
Die strategischen Ansätze, Themen und Schwerpunkte der Tourismusstrategie waren und sind richtig.

[Tourismusstrategie Thüringen | Tourismusnetzwerk ThüringenTourismusnetzwerk Thüringen]



Rückblick & Abholen – Status Umsetzung TST 2025

Standortbestimmung 2021:
[Endbericht-Evaluierung-TST_final.pdf (tourismusnetzwerk.info)]

Vier strategische – fünf inhaltliche Handlungsfelder

Rückblick & Abholen – Status Umsetzung TST 2025

Standortbestimmung 2021

25 Kernmaßnahmen – on top
[FINAL_Massnahmenuebersicht_TST-Standortbestimmung.pdf (tourismusnetzwerk.info)]

Maßnahmenteams für die Themen, die noch nicht ausreichend bearbeitet werden/keine Strukturen haben:

Ansiedlungsmanagement
Betriebe
Tourismusbewusstsein
Marktforschung
Nachhaltigkeit
…

Standortbestimmung TST 2025: Maßnahmenkatalog | Stand September 2022					
STRATEGISCHE HANDLUNGSFELDER					
RTM-Prozess fokussieren					
Maßnahme	Verantwortung	Maßnahme	Umsetzungspartner	Umsetzungsstand	Indikator
M1	TMWWDG	Professionalisierung der Organisationsstrukturen und dauerhafte Sicherung der Arbeitsfähigkeit der RTM	TMWWDG, RTM, TTG	in Umsetzung	Anzahl Beschäftigte; Höhe Etat
M2	TMWWDG	Etat für RTM-Förderung aufstocken	TMWWDG	abgeschlossen	Aufwuchs Fördervolumen
M3	TMWWDG/RTM	Integriertes Ansiedlungsmanagement auf RTM-Ebene mit LEG institutionalisieren	TMWWDG, LEG, RTM, Orte	noch nicht begonnen	Ansprechpartner auf beiden Seiten vorhanden, Netzwerke vor Ort, Anzahl Treffen/Austausch, Abschlüsse
M4	TTG/TMWWDG	Weiterentwicklung geeignete Kommunikationsinstrumente zwischen TMWWDG, TTG und RTMs zum regelmäßigen fachlichen Austausch und Wissenstransfer	TMWWDG, TTG und RTM	in Umsetzung	Regelmäßigkeit und Anzahl der Kommunikationsinstrumente, Anzahl Teilnehmer, Anzahl der Themen durch RTM eingebraucht
M5	RTM/lokale Ebene	Stärkung des Tourismusbewusstseins in der RTM, insbesondere bei den kommunalen Gebietskörperschaften	RTM, Orte, Unterstützung durch TTG, TMWWDG	in Umsetzung	Nutzung des buchbaren Serviceangebotes (Anzahl Veranstaltungen unter Einbindung des TMWWDG und/oder der TTG)
Ortsebene professionalisieren					
M6	RTM/lokale Ebene	Etablierung des flächendeckendes Netzes von arbeits- und leistungsfähigen Touristinformationen (analoge und/oder digitale Informationsangebote) in einer RTM unter Berücksichtigung der Bedürfnissen der Gäste	TMWWDG, Orte, RTM, TTG	noch nicht begonnen	Anzahl der arbeits- und leistungsfähigen Touristinformationsangebote im Vergleich zu nicht arbeits- und leistungsfähigen touristischen Informationsangeboten - Kriterien entwickeln
Finanzierungs-/ Fördersystem Tourismus anpassen					
M7	TMWWDG	Anpassung des Tourismusbeitrag (gästefinanziert)	TMWWDG,TMIK, GStB, TLK	noch nicht begonnen	Höhe der Einnahmen durch den Tourismusbeitrag / Nutzung der Kommunen (Anzahl)
Betriebe stärken					
M8	IHK/TTG	Vorhandene Daten/Befragungen (bspw. IHK Saisonumfrage) Leistungsträger/innen regelmäßig zu Zufriedenheit, Stimmung, Bedürfnissen etc. gemeinsam intensiver nutzen und kommunizieren. Gemeinsame Bedarfe ermitteln und auf Umsetzbarkeit überprüfen.	TMWWDG/TTG in Kooperation mit DEHOGA und IHKn	noch nicht begonnen	Outputs der vorhandenen Daten (Formate/Kanäle), ggf. gemeinsame Befragungen
INHALTLICHE HANDLUNGSFELDER					
Nachhaltigkeit					
M9	TMWWDG	Einbringen tourismuspolitischer Standpunkte in die Fortschreibung der Nachhaltigkeitsstrategie Thüringen	TMUEN, TMWWDG in Zusammenarbeit mit der TTG	noch nicht begonnen	Tourismus findet in der Fortschreibung der Thüringer Nachhaltigkeitsstrategie im Rahmen eines eigenen Kapitels seine Erwähnung

Rückblick & Abholen – Status Umsetzung TST 2025

Steuerungsgruppe zur Umsetzung der TST 2025

Vorsitz: Staatssekretär Feller
Orga: TTG/Umsetzungsmanagement mit Referat 24
Teilnehmer: siehe Liste

Regionalverbund Thüringer Wald e.V.	Antonia Sturm	Geschäftsführerin
Welterberegion Wartburg Hainich	Martin Fromm	Geschäftsführer
HVE Eichsfeld Touristik e.V.	Ute Morgenthal	Geschäftsführerin
Thüringer Tourismusverband Jena-Saale-Holzland e.V.	Irene Schmidt	Geschäftsführerin
Tourismusverband Altenburger Land e.V.	Jeanette Kreyssel	Geschäftsführerin
Weimarer Land Tourismus e.V. Landratsamt Weimarer Land	Katy Kasten-Wutzler Franziska Thomas	Geschäftsführerin Sachgebietsleiterin
Tourismusverband Vogtland e.V.	Dr. Andreas Kraus	Geschäftsführer
Harzer Tourismusverband e.V.	Carola Schmidt	Geschäftsführerin
Rhön GmbH	Bertram Vogel	Geschäftsführer
Erfurt Tourismus und Marketing GmbH	Dr. Carmen Hildebrandt	Geschäftsführerin
weimar GmbH Gesellschaft für Marketung, Kongress- und Tourismusservice	Ulrike Köppel	Geschäftsführerin
LEG	Kathrin Pabst	Tourismus & Hotelprojekte, Akquisition, Thüringen International und Clustermanagement
GStB	Alex Peter	Tourismus, Einigungsvertragsrecht, Bau- und Planungsrecht, Raumordnung
DEHOGA	Dirk Ellinger	Geschäftsführer
IHK Ostthüringen zu Gera	Sabrina Sobek	Abteilung Wirtschaft und Technologie
IHK Südthüringen	Ricarda Wolff	Referentin Tourismus
IHK Erfurt	Susanne Sturm	Teamleiterin Standort und Branchen, Tourismus I Gastgewerbe
ThAFF	Andreas Knuhr	Teamleiter ThAFF
Thüringer Tourismus GmbH	Dr. Hofmann o.V.i.A.	Geschäftsführer

Rückblick & Abholen – Status Umsetzung TST 2025

Ziele der Steuerungsgruppe:

- dem Umsetzungsmanagement **übergeordnetes Gremium**
- **strategische** Begleitung des **Umsetzungscontrollings**
- regelmäßige **Evaluierung** und **Monitoring** der **Umsetzungsschritte** der einzelnen Maßnahmen
- Vorschlag **weiterer Maßnahmen** möglich

Inhalt der Sitzungen:

- **Bericht** zum **Umsetzungsstand** der Maßnahmen, **Diskussion** und Abstimmung zum **weiteren Vorgehen**.
- Es erfolgt ggf. eine **Moderation** von Konflikten.

Turnus:

- Zweimal pro Jahr
- Nächstes Treffen: 08.06.2023
- Treffen im November/Dezember

Reminder: Unser gemeinsames Ziel

Thüringen wird Tourismusland!
Entscheidend ist, die **Qualität** der Angebote und damit einhergehend die **Wertschöpfung** aus dem Tourismus zu erhöhen.

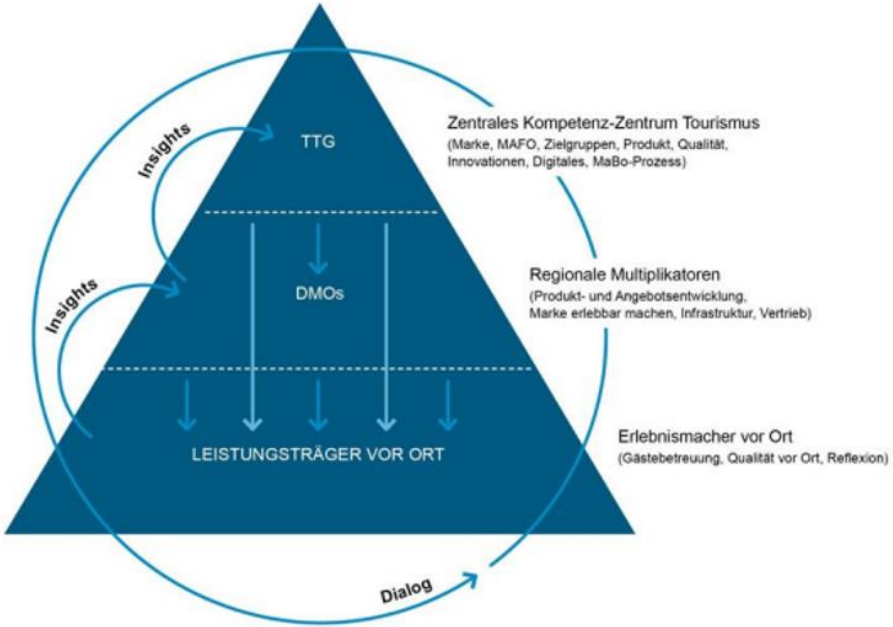
Entscheidend für den Erfolg

1. gleich bedeutsame, kontinuierliche Stärkung bzw. **Professionalisierung aller Beteiligten auf allen Ebenen** in Richtung **Kund/innen-** sowie **Partner/innenorientierung** als unbedingte Voraussetzung für den Erfolg,

2. der vertiefte Blick auf die systemischen **Verflechtungen** und Abhängigkeiten der Akteur/innen untereinander,

3. Notwendigkeit der Schaffung bzw. den Ausbau von Kooperationen und **Netzwerken** auf und zwischen den Ebenen sowie mit brancheninternen und branchenexternen Partner/innen,

4. die Erkenntnis, dass **Alle** individuell und gemeinsam **Verantwortung für den Erfolg tragen** durch eine deutliche Verstärkung der Suche nach **Synergieeffekten**, Rationalisierungspotenzialen, gemeinsamen Finanzierungen etc. durch Kooperationen und individuelle Maßnahmen



Rückblick & Abholen – Status Umsetzung TST 2025

Es geht nur GEMEINSAM ☺

…wird deutlich, dass das Umsetzungsmanagement einer solchen Strategieanpassung erstens nicht mehr nur auf den Schultern Weniger liegen kann, sondern **eine zwingende Aufgabe aller Akteur/innen im Thüringen-Tourismus sein muss**, und zweitens eine **neue Qualität von Management** im Wortsinn erfordert.

…TMWWDG und TTG werden selbstverständlich auch in den nächsten Jahren die Schlüsselinstitutionen im Umsetzungsmanagement sein. Ihre Rolle sollte dabei jedoch eher die von **Koordinator/innen, Treiber/innen, Kommunikator/innen und Kooperationsbildner/innen** sein, die ein **leistungsfähiges Netzwerk aus Kooperationspartner/innen etablieren und führen…**

Relevante Ziele der TST 2025

Betriebe stärken

- Thüringens Tourismusbetriebe bieten marktgerechte Qualität und sorgen damit für eine steigende Gästezufriedenheit.
- Die touristischen Betriebe sind betriebswirtschaftlich leistungsfähig und in der Lage, in Angebots- und Servicequalität zu investieren. Dies trägt dazu bei, die Attraktivität der Betriebe als Arbeitgeber sowie für mögliche Nachfolger zu erhöhen.
- Durch die Ansiedlung neuer Leitinvestitionen (Gastgewerbe und Freizeiteinrichtungen sowie Veranstaltungen) gewinnt das Urlaubsziel Thüringen an Ausstrahlung und Attraktivität.

Relevante Ziele der TST 2025

Qualität

- Das Reiseziel Thüringen wird deutschlandweit mit guter Qualität verbunden.
- Die entlang der gesamten Servicekette verbesserte Qualität sorgt für steigende Gästezufriedenheit.
- Die qualitativen Leuchttürme im Thüringen-Tourismus sind deutschlandweit und ggf. darüber hinaus für ihr hohes Qualitätsniveau bekannt.
- Die Akteur/innen im Thüringen-Tourismus arbeiten gemeinsam daran, die Qualität entlang der gesamten Servicekette kontinuierlich auszubauen.

Die Aufgabe dieses Teams – aus dem Handlungsfeld Qualität

M28:
Beratung und Betreuung zur Professionalisierung der Betriebe ausbauen

Wichtige Inhalte und Umsetzungsschritte:

- Beratungs- und Betreuungsangebote zu Qualität und Professionalisierung bekannt machen
- Passende Mischung aus persönlicher Beratung und Betreuung vor Ort sowie niedrigschwelligen Online-Angeboten finanziell und personell untersetzen, mittelfristig Integration in bestehende Strukturen prüfen
- Kräfte von DMO, DEHOGA, IHKn und ggf. weiteren Unterstützer/innen bündeln
- Potenzial derjenigen Betriebe nutzen, die Potenzial für und Interesse an einem qualitativen Ausbau ihres Angebotes zeigen

Zuständigkeit (Empfehlung):

DMO in Zusammenarbeit mit DEHOGA und IHKn

Priorität:

sehr hoch

Inhalte und Ziele des Auftaktmeetings

- Wissen voneinander! Vernetzung und Synergien schaffen. Dopplungen vermeiden. -> Übersicht
- Gemeinsames Verständnis der Aufgaben und Rollenverteilung -> Klarheit

- Nutzen definieren/Erwartungen: Was ist unser Warum?
- Roadmap mit nächsten Schritten/Meilensteinen
- Wo wollen wir hin? Gemeinsame Vision entwickeln

- Festlegung eines Team-Verantwortlichen und der organisatorischen Fragen (Format, Turnus, Austausch)

Umsetzungsmanagement agiert als Impulsgeber, Koordinator, Vernetzer, Controller, Kommunikator, Reportender

Nächste Schritte

Nächste Schritte/Inhalt Folgemeeting

- Was sind unsere Ziele?
- Welche Maßnahmen sind geeignet?
- Welche Kennzahlen setzen wir uns?

Umsetzungsmanagement agiert als Impulsgeber, Koordinator, Vernetzer, Controller, Kommunikator, Reportender

…ans Werk!

Gemeinsames **Verständnis** der Aufgaben – empfohlene Maßnahmen mit Leben füllen. **Was bedeutet es für uns?**

1. **Beratungs- und Betreuungsangebote zu Qualität und Professionalisierung bekannt machen**

- Was gibt es schon? Bündelung Angebote, Lücken/Bedarfe erkennen, Dopplungen meiden – Überblick erstellen
- geeignete Form der Kommunikation finden/sichtbar machen – Formate
- Was brauchen Betriebe? Klarheit und Überblick zu brennenden Themen
- Thema Nachfolge – wenig überlebensfähige Betriebe
- Individuelle Beratung ist nötig – rechtliche Absicherung, falls falsch beraten wird – DEHOGA berät, Leistungsträger meist nicht vorhanden (keine Zeit für Beratung, da einer alles alleine macht im Betrieb) – in Schulen/Berufsschulen das Unternehmertum attraktiv machen, Begeisterung für Dienstleistung entfachen
- IHK und DEHOGA als Erstkontakt für Beratung von Unternehmen – Hinzunahme von Fachkollegen (TAB)
- kritischer bei Privatunternehmen (sind Nichtmitglieder, Beratung gegen Geld) - GAP
- Was tun wir für wen und warum? Wer ist wofür zuständig? Wer ruft wen wofür an? – geeignete Formate
- DMO nicht als Berater, aber an der Basis – Informationsbedarf/Vermittlung an die „Experten“ – Betreuung (DMO Aufgabe)
- Trifft auch für Kur- und Erholungsorte zu/Verständnis oft nicht vorhanden, selbst aktiv zu werden und Qualität des Betriebes zu verbessern
- TTG Projekt Wissensmanagement – Wissen Aller teilen – TNT als Plattform – Cluster schaffen
- Thema Zeit/Aufwand der Unternehmer
- Übersicht: Welche Formate für Betriebe gibt es schon? Vertrauensvoller Austausch zu aktuellen (nur eine ERFA-Runde in EF, ein erfolgreiches Format: Fachgruppe Hotellerie, Präsenz sonst schwer/Zeit/fehlende Mitarbeiter – neue Formate/digital/Newsletter) Themen/Hilfe (Nachhaltigkeit, Fachkräfte, Digitalisierung) untereinander – T-Preisträger einbinden?

…ans Werk!

Gemeinsames **Verständnis** der Aufgaben – empfohlene Maßnahmen mit Leben füllen. **Was bedeutet es für uns?**

Ansprechpartner „aufstrippen“ intern und extern – Erlebniswerkstatt – nicht bekannt!!! Begrifflichkeit schwer, Professionalisierung im gegenseitigen Austausch – Lernen von Erfahrenen – Austauschformate neu finden aber auch an bestehendes Anknüpfen

Formate: verpflichtend jährliche Veranstaltungen in den Kur- und Erholungsorten zu den Themen (als Bedingung für Förderung/Anerkennung) LT zum Thema Verbesserung der Qualität -> für DMOs auch verpflichtend machen? Themen besetzen, Einbindung Experten, Veranstaltungen machen – Abstimmung – große Themen/Events zusammenspielen

Kalender – vollflächig denken – über alle Regionen denken/Lücken entdecken (gute Netzwerke in Schmalkalden) – Controlling – welche Angebote gibt es? Themen, Termine etc. – vieles schon im TNT vorhanden (Info-VA) – auch Rückmeldung der DMOs zu nachgefragten Themen/Bedarfe melden – aber: TNT muss bekannter werden (Nachwuchs, Unternehmer) – Was fehlt? Termin TTG mit DEHOGA – engere Verlinkung der Kammern hierhin (wir erreichen alle, Azubis, Betriebe)

Vorhandene Newsletter zusammentragen

Qualitätssteigerung! Motivation der Leistungsträger (Service und Ausstattung) – best practice: LT „hinfahren“, Vogtlandbus Fördermöglichkeiten – keine wirklichen Möglichkeiten für Qualitätsverbesserungen (GRW, Digitalbonus), Thüringen Invest greift hier nicht! Großes Problem für Ersatzinvestitionen – Frau Anschütz-Thoms nimmt es mit (bisher Inno-Invest, es muss eine Investition sein) – TAB bildet gut ab, Auftrag ans TMWWDG: was bräuchte es

…ans Werk!

Gemeinsames **Verständnis** der Aufgaben – empfohlene Maßnahmen mit Leben füllen. **Was bedeutet es für uns?**

2. **Passende Mischung aus persönlicher Beratung und Betreuung vor Ort sowie niedrigschwelligen Online-Angeboten finanziell und personell untersetzen, mittelfristig Integration in bestehende Strukturen prüfen**

-
-
-

3. **Kräfte von DMO, DEHOGA, IHKn und ggf. weiteren Unterstützer/innen bündeln**

-
-
-

4. **Potenzial derjenigen Betriebe nutzen, die Potenzial für und Interesse an einem qualitativen Ausbau ihres Angebotes zeigen**

-
-
-

Relevante Ziele der TST 2025

Enge Verzahnung
Betriebe und Qualität

Weitere inhaltlich relevante Aufgaben – Handlungsfeld Betriebe

M15:
Sinnvolle Netzwerkstrukturen stärken und weiterentwickeln

Wichtige Inhalte und Umsetzungsschritte:

- Fachlichen Austausch und gegenseitige Unterstützung ausbauen
- Bewährte Netzwerke weiterführen und stärken, um Zusammenarbeit und Kooperationsklima im Thüringen-Tourismus zu verbessern, z. B. thematische Netzwerke, TOP-Gastgeber, Tourismusnetzwerk, KommunikationsRaum als Vorreiter-Projekt
- Beteiligte Institutionen wie IHKn, DEHOGA oder (bezogen auf das Thema Arbeits-/Fachkräfte) TMASGFF aktiver einbeziehen: Kräfte zur Erreichung eines gemeinsamen Ziels bündeln und Synergiemöglichkeiten nutzen und damit eine strategische interministerielle Zusammenarbeit erreichen, darauf aufbauend gemeinsame Unterstützungsinitiativen entwickeln und umsetzen
- Nutzung der Netzwerke mit einem Bezug zu Ausbildung und Arbeits-/Fachkräften (wie die AG Schule und Wirtschaft), Berufsmessen etc.

Zuständigkeit (Empfehlung):

TTG in Kooperation mit weiteren unterstützenden Einrichtungen wie IHKn, DEHOGA oder TMASGFF

Priorität:

hoch

Weitere inhaltlich relevante Aufgaben – Handlungsfeld Betriebe

M16:
Arbeits-/Fachkräfte-Offensive sowie Suche und Bindung von Nachwuchskräften verstärkt aufnehmen

Wichtige Inhalte und Umsetzungsschritte:

- Betriebe bei der Entwicklung attraktiver Arbeitsplätze beraten/unterstützen, um attraktivere Konditionen zu schaffen (z. B. Familienfreundlichkeit, keine Teildienste etc.)
- Tarifbindung der gastgewerblichen Betriebe deutlich erhöhen
- Attraktivität der Berufsbilder im Tourismus verbessern, z.B. durch Imagekampagnen, weitere imagebildende Maßnahmen, Berufsmessen etc. (wichtig: hierfür müssen die Berufe auch in der Realität attraktiv sein!)
- Arbeitskräfte für den Thüringen-Tourismus anwerben und binden: Employer Branding etablieren
- Mit jungen Nachwuchskräften im Gespräch bleiben und Betriebe für die Erwartungen künftiger Arbeitnehmer/innen sensibilisieren (Barcamps Tourismus fortführen, AG Schule/Wirtschaft)

Zuständigkeit (Empfehlung):

TMBJS, TMASGFF, TMWWDG mit DEHOGA, IHKn und ThAFF

Priorität:

sehr hoch

Weitere inhaltlich relevante Aufgaben – Handlungsfeld Betriebe

M17: **Fördermöglichkeiten weiter verbessern**
Wichtige Inhalte und Umsetzungsschritte:
• Überarbeitung der Förderstrategie im Hinblick auf die zentralen Herausforderungen prüfen • Betriebe zielgerichtet und strategiekonform bei der eigenen Weiterentwicklung unterstützen
Zuständigkeit (Empfehlung):
TMWWDG/TTG in Kooperation mit DEHOGA und IHKn
Priorität:
hoch

Weitere inhaltlich relevante Aufgaben – Handlungsfeld Betriebe

M18:
Leistungsträger/innen regelmäßig zu Zufriedenheit, Stimmung, Bedürfnissen etc. befragen

Wichtige Inhalte und Umsetzungsschritte:

- Betriebe stärker einbinden und teilhaben lassen
- Regelmäßiges Monitoring der Lage in den Betrieben, Abfrage von Stimmung, Geschäftslage, erwarteten Zukunftsaussichten etc. aufsetzen
- Konkrete (Unterstützungs-) Bedürfnisse, Formate und Kanäle abfragen
- Regelmäßig Feedback zu Aktivitäten im Rahmen der TST-Umsetzung einholen

Zuständigkeit (Empfehlung):

TMWWDG/TTG in Kooperation mit DEHOGA und IHKn

Priorität:

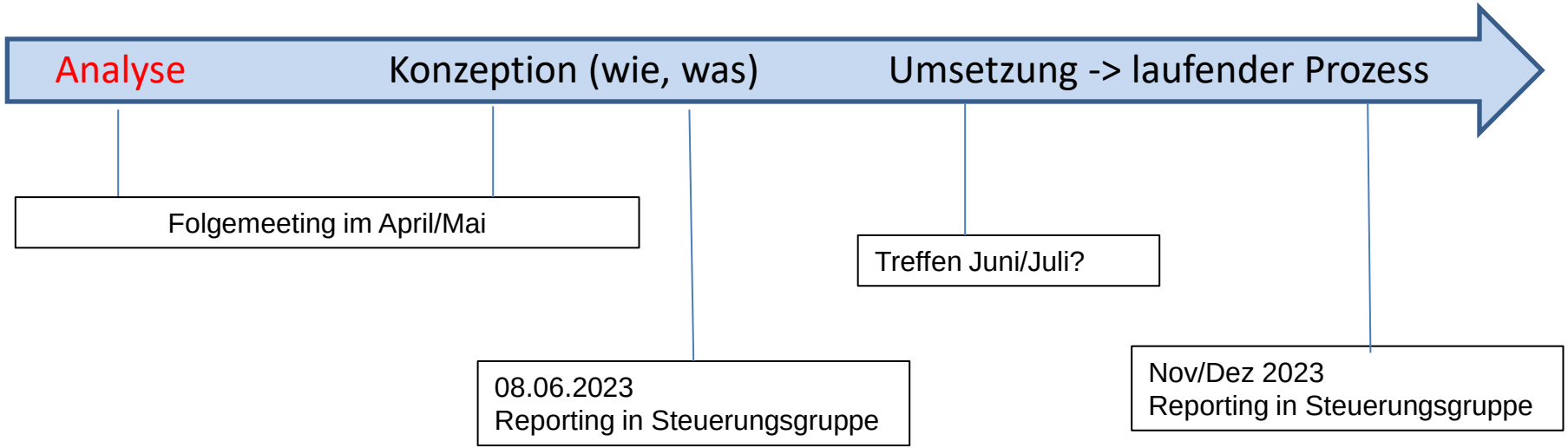
mittel

Weitere inhaltlich relevante Aufgaben – Handlungsfeld Betriebe

- Qualität von Angebot und Infrastruktur
- Monitoring der Zufriedenheit der Leistungsträger und Gäste
- Weitere Themen?
    - Nachhaltigkeit
    - Digitalisierung

…ans Werk!

Roadmap mit nächsten Schritten/Meilensteinen: Was vereinbaren wir uns?



…ans Werk!

Festlegung eines **Team-Verantwortlichen:** Ricarda Wolff

Klärung der **organisatorischen Fragen** (Format, Turnus, Austausch, nächstes Treffen): digital lassen, Austausch über die KoRa-Gruppe (Einladung folgt)

Rollen der Teilnehmer – Was ist meine Aufgabe?

Nutzen für jeden – Warum mache ich das?

Vision – Wo wollen wir hin?

Inhalte und **Hausaufgaben** bis zum nächsten Treffen: Übersicht erstellen, welche Formate gibt es aktuell, wer ist für was zuständig und wo gibt es Lücken

Termin nächstes Treffen: 02.05.2023, 14-15:30 Uhr

Thüringen
-entdecken.de

Vielen Dank für die gemeinsame Arbeit!